

施設での生活・サービス内容について

- Q1** 口の中のケアについてもっと丁寧にして欲しい。
A2 島津乃荘の新たな取組みとして、毎月、歯科医院にご協力いただき口腔ケアについての研修を実施していただくこととしました。職員一同、更に知識・技術を身につけてまいりたいと考えますので、引き続きご指導のほどよろしくお願いいたします。
- Q2** 体操をもっとさせて欲しい。
A2 ケアマネージャーがご利用者様の状態に合わせて作成したケアプランに沿ってお世話させていただいているところですが、変更の希望などございましたら、担当のケアマネージャーにご相談いただくとともに、余暇活動の工夫については、引き続きご意見いただけますと幸いです。
- Q3** ショートステイから帰った時点で機能低下が見られることがある。
A3 日常生活を通じた心身の機能維持を図る事を特養でのリハビリとして、車椅子を利用しベッドから離れて周囲の人々との交流を図るなど工夫しておりますが、難しい場合は専門職に相談して進めてまいります。
- Q4** 洗濯物の出入れをもっと丁寧にして欲しい。
A4 居室ごとに担当責任者を設定し、日常のお世話のみならず、居室環境もチェックできるよう体制整備を検討いたします。
- Q5** 洗濯済みか分からない場合がある。
A5 洗濯が必要な衣類などについては、専用のバケツにて保管しております。また、島津乃荘にてご用意させていただいておりますタンスに入りきれない衣類等については袋詰めして保管しておりますが、洗い残しなど、当方どもの不手際などございましたら引き続きご指摘いただけますと幸いです。
- Q6** 食事介助の時に時間に余裕がないのは理解できるが、せっかちに詰め込んでの食事の仕方は時々悲しいです。
A6 大変ご迷惑・ご心配をお掛けいたしました。引き続き、このようなことがないよう職員へ周知・指導いたします。

施設・設備について

- Q7** 部屋がどこも同じなので、できれば列ごとに色分けをしたりしてほしい。
A7 棟ごとに壁紙の帯を色分けさせていただいておりますが更に分かりやすい工夫については検討してまいります。
- Q8** 食堂や機能訓練室は広すぎて淋しい気がする。
A8 食堂に専用掲示板を設置し、その日の献立や季節を感じられる飾り付けなどを実施したところです。引き続き、目でも楽しめるよう工夫してまいります。
- Q9** 観葉植物が欲しい。
A9 株分けなどをしながら緑を増やしているところです。またホームページなどを活用してご自宅で育てられなくなった植物などの寄附のご案内などを検討してまいります。

- Q10** ソファが欲しい。
A10 共有スペースにクッション性の高い椅子をご用意しておりますのでご活用お願いいたします。
- Q11** 車椅子の枕が統一して保管されていないのでは。
A11 車椅子の枕については、車椅子とセットで保管しているところですが、居室ごとに担当責任者を設定し、日常のお世話のみならず、居室環境もチェックできるよう体制整備を検討いたします。
- Q12** 壁の汚れ、居室のパーテーションなどで埃を見かけることがあります。
A12 ご指摘を踏まえ清掃専門の職員を補充する方向で検討しております。また、居室ごとに担当責任者を設定し、日常のお世話のみならず、環境・衛生面もチェックできるよう体制整備を検討いたします。
- Q13** 居室内の温度・湿度を管理をしてもらいたい。
A13 温度、湿度管理については、引き続き重きを置き対応してまいります。また、加湿器の無償貸与（電気実費代のみ必要）をしておりますので、ご相談いただければと考えます。

職員について

- Q14** お世話になっている手前、相談や苦情を言いづらい。
A14 ご利用者様・ご家族様から寄せられるご意見をもとに質の高いサービスを提供できるよう改善努力してまいりますので、ご遠慮なく生活相談員までお申し付けください。
受付には相談の窓口や相談の流れを施設内にわかりやすく掲示しております。また、意見箱を設置しておりますのでご活用ください。
- Q15** 職員間の連絡や苦情の連絡などがきちんとされているか。
A15 情報の正確な把握・伝達を心がけておりますが、至らない点についてはご遠慮なくご指摘お願いいたします。
- Q16** 居室入室時「失礼します」と言われない方がいる。
A16 大変ご迷惑をお掛けいたしました。引き続き、このようなことがないよう職員へ周知・指導いたします。

その他のご相談について

- Q17** 面会に行っても入所している家族に会えないことがありました。
A17 面会制限については宮崎県感染症情報センターの調査に基づき設定させていただいております。また面会制限のある期間について事前に書面にてご案内させていただいておりますが、面会制限中に面会希望がございます場合は、事前に事業所へご確認いただくようお願いいたします。
- Q18** 天気のいい日は居室内の照明は消していいのでは。
A18 ご指摘ありがとうございます。
- Q19** 面会禁止が長い気がします。入所者にとっては、家族が顔を見せる方が免疫力が上がるのではないのでしょうか？スタッフさんも出入りしているから家族の出入りも同じ気がします。病人や小さい子を禁止にする程度にしてみてもどうでしょうか？
A19 面会制限については宮崎県感染症情報センターの調査に基づき設定させていただいております。また職員については、感染対策（手指消毒・マスク着用、家族に感染者がいた場合の出勤停止など）を徹底し、仮に発生したとしてもその発生源の特定と対策を実施できるため一律に出入りを

同じにできていない状況です。

みなさまのご協力のおかげで、島津乃荘開設以来感染症の拡散を防いでいるところですので、引き続きご理解のほどよろしく願いいたします。

Q20 個室のような所で短時間でも良いので、面会できるようにしてほしい。

A20 施設内におきましては、他のご利用者様への感染リスクを上げないために、面会制限を行っております。また、ガラス越しでの面会は随時可能であるため、ご遠慮なくご相談いただければと考えます。

アンケートへのご回答、誠にありがとうございました。

この他にもお答えできていないご意見などあるかと思いますが、ご了承のほどよろしく願いいたします。

特別養護老人ホーム島津乃荘においてはこれからも定期的にアンケートを実施し、みなさまのお声を反映し、より良いサービスへ結びつけていきたいと考えておりますので、ご協力のほどよろしく願いいたします。

アンケートに関わる事務局・窓口：特別養護老人ホーム 島津乃荘 **0986-46-2155**

施設長……………百石 彩乃
施設長補佐……………黒木 恵美子
生活相談員……………萩原 圭一